

DAFTAR PUSTAKA

(n.d.). Retrieved from <https://podomorouniversity.ac.id/>

(n.d.). Retrieved from <http://library.podomorouniversity.ac.id/index.php>

Afrinda Khoirista, E. Y. (2015, Agustus). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survery Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1000/1182>

ARABI, L. D. (2014). *Pelayanan Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar di SMP Negeri 4 Bolaang UKI Kecamatan Posigadan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Other Thesis, Universitas Negeri Gorontalo.*

Arifin, R. (2015). *Peran Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas*. Retrieved from <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5363/1/rizal%20arifin.pdf>

Fanampi, Y. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Donatur di Baitul Maal Hidayatullah (Bmh) Tulungagung*. Retrieved from <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7269/>

Ifo, Elbee. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang Pengguna Oppo Smartphone)*. *Bachelors Degree Ekonomi (S1) thesis, University of Muhammadiyah Malang.*

Indonesia, K. B. (n.d.). Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hipotesis>

Indonesia, K. B. (n.d.). Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perpustakaan>

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Vol. Jilid 13 bab 1). Pearson Education, Inc.

- Leewellyn, V., Pasaribu, N., Bahri, A., (2018). [*Peningkatan Kompetensi SDM Bidang F&B Service pada Usaha Makanan dan Minuman di Kab. Bogor*] *Proceeding of Community Development* (Vol. 2). Jakarta.
- Ningrum, R. F. (2014). *Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- Purnama, D. W. (Februari 2018). *Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Untuk Pembelajaran Yang Bermutu. Jurnal Ilmiah FKIP Universitas Subang Vol. 4 No 01.*
- Susanto, P., Subagja, I., (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Pondok Gede Plaza.* Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/333138077_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_KEPUASAN_NASABAH_DAN_CITRA_PERUSAHAAN_TERHADAP_LOYALITAS_NASABAH_PT_BANK_CENTRAL_ASIA_TBK_KANTOR_CABANG_PONDOK_GEDE_PLAZA
- Rahmah, A. S. (2017, September). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam - Journal of Business Administration vol.1 no.2.* Retrieved from [https://www.semanticscholar.org/paper/PENGARUH-KUALITAS-PELAYANAN-\(SERVICE-QUALITY\)-PT.-Lubis-Andayani/7b01e7511a41ed0a6270ccd14c6e29d565b43f8f](https://www.semanticscholar.org/paper/PENGARUH-KUALITAS-PELAYANAN-(SERVICE-QUALITY)-PT.-Lubis-Andayani/7b01e7511a41ed0a6270ccd14c6e29d565b43f8f)
- Saputro, N. R. (2014). *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Araf Sukoharjo.* Retrieved from http://eprints.ums.ac.id/30316/9/02._Artikel_Publikasi_Ilmiah.pdf
- Saraswati, E. R. (2014). *Kepuasan Siswa Pada Petugas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sma Negeri 2 Pematang.* Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/14821/14339>

- Sharon, V. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Il Ristorante - Luca Fantin, Bvglari Resort Bali. *Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Agung Podomoro Jakarta*.
- Sugandi, R. (2018, April). *Peranan Kualitas Layanan (Customer Satisfication) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusiadi Baitul Maal Wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu (UGT)* . Retrieved from <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7733/>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sunarti, D. A. (2017, Oktober). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)*. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Tiufany, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Guest Relations Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Dusit Thani Dubai. *Program Studi Bisnis Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Agung Podomoro Jakarta*.
- Tjiptono , Fandy & Candra, Gregorius. (2016). *Quality & Satisfaction* (Vol. Edisi Empat Service). Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, Fandy & Candra, Gregorius. (2018). *Pemasaran Strategik* (Vol. Edisi 3). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran* (Vol. Edisi Empat). Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Vol. Edisi 3). Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang no 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2019,
September 13). Retrieved from
http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_20_03.html

